NEWS RELEASE

ヤマトホールディングス

ヤマトマルチメンテナンスソリューションズ株式会社

平成 27 年 7 月 2 日

Amazon.co.jp で初めての延長保証として「クロネコ延長保証サービス」を提供開始

ヤマトホールディングス傘下のヤマトマルチメンテナンスソリューションズ株式会社（本社：東京都中央区　代表取締役社長 佐々木 勉、以下「YMM」）は、家電製品の延長保証の運用から故障品の修理手配、回収、返却まで一括して引き受ける「クロネコ延長保証サービス」を総合オンラインストア Amazon.co.jp(以下、「Amazon」)に提供し、Amazon が直接販売する家電製品に対する延長保証サービスを 7 月 2 日より開始しました。なお、YMMは Amazon に当該サービスを提供する初の事業者となりました。

記

１．背景

YMMは 2008 年より家電製品の回収・修理・保守など、主に家電メーカーのアフターサービスをサポートする業務を展開しています。そして 2011 年より家電通販事業者向けの「クロネコ延長保証サービス」を開始し、延長保証の運用から故障品の修理手配、回収、返却までを一括して引き受け、150 社を超える通販事業者の延長保証をサポートしています。

この度、アフターサービスの強化を目指す Amazon より、分かり易い保証体系の延長保証とヤマトグループの全国配送ネットワークを活かして故障品の回収、修理品の返却をワンストップで提供するサービスの利便性を評価いただき、Amazon 初の延長保証として「クロネコ延長保証サービス」を採用いただくことになりました。

２．Amazon における「クロネコ延長保証サービス」の内容

購入者は、Amazon で対象の家電製品を購入する際、サイト上で「クロネコ延長保証サービス」を購入し、メーカー保証期間の終了後も保証を延長して無償の修理サービスを受けることができます。

（１）　サービス内容

① 対象製品および保証年数：

・デジタルカメラ、デジタルビデオカメラ　：　3 年間（メーカー保証 1 年＋延長保証 2 年）

・タブレットＰＣ：　2 年間（メーカー保証 1 年＋延長保証 1 年）

② 保証料：　商品購入価格（税抜）の 4.5～5.0%程度

③ 保証適用：各製品メーカーの取扱説明書に記載された使用方法の範囲内で使用された故障に限ります。天災（火災・落雷・地震）や盗難・落下・水没・ウイルス感染などにより故障や破損が発生した場合は、保証対象外となります。

④ 保証回数：無制限（修理代金が製品価格を超える場合は、代替品の支給にて完了）

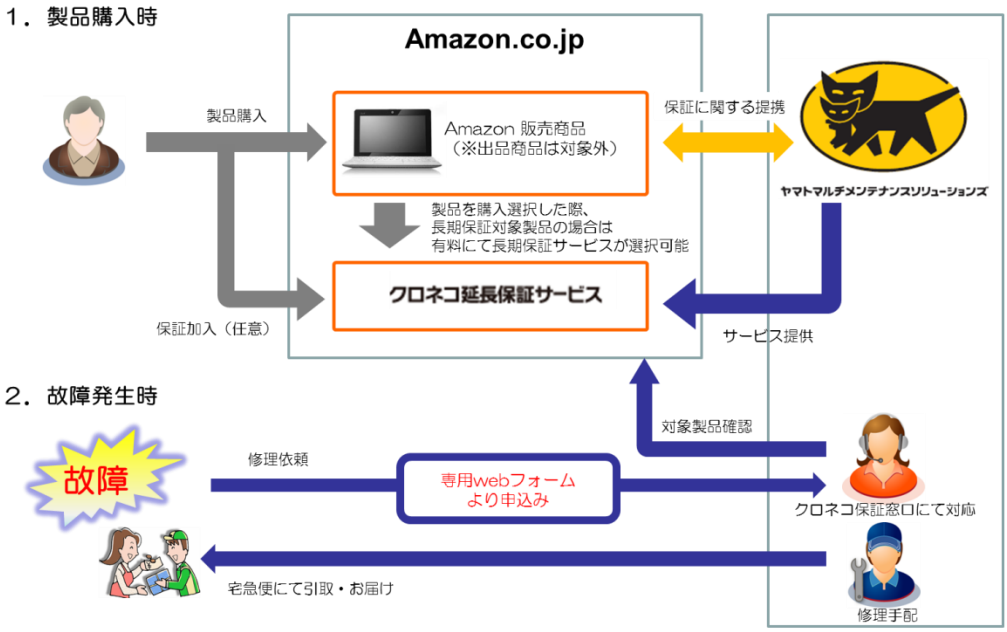
（２）　購入者のメリット

① Amazon で直接販売する家電製品について、従来はメーカー保証のみであったところ、新たに延長保証サービスに加入できます。

② 故障発生時には、YMMが用意した専用アカウントページより Web 上で簡単に修理申込みが行えます。

③ 申込み後、ヤマト運輸のセールスドライバーが記入済みの送り状と商品に応じた回収箱を持参の上回収し、メーカーの修理が完了次第、速やかに配送します。

（3） サービスフロー図



3． 企業概要

ヤマトマルチメンテナンスソリューションズ株式会社

（1）本社所在地　東京都中央区日本橋人形町 3-8-1　T T-2 ビルティング 6F

（2）設立年月日　2008 年 4 月 17 日

（3）資本金　1 億円

（4）代表者　代表取締役社長　佐々木 勉

（5）従業員　407 名（2014 年 10 月 15 日現在）

（6）事業内容　①家電など商品の修理に関するプランニング、開発、提案、運用管理業務
②リコールなど製品回収に関するプランニング、開発、提案、運用管理業務
③リスクコンサルティング業務
④物流システムの構築、運用管理業務
⑤コールセンター業務　など

（7）ホームページ http://www.y-logi.com/ymm/

以上

【お問い合わせ先】
報道機関の方：ヤマトホールディングス株式会社　広報戦略担当 山口・山本（03-3248-5822）
企業のお客様：ヤマトマルチメンテナンスソリューションズ株式会社　延長保証事業推進室
越智・北原（03-6756-9506）
一般のお客様：ヤマトマルチメンテナンスソリューションズ株式会社　クロネコ延長保証窓口（0800-700-9625）